

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS BANDARHARJO DI KECAMATAN SEMARANG UTARA

Rahayu Ningtyas, Nina Widowati, Maesaroh

Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl.Prof Soedharto SH, Kampus Tembalang , Semarang

Email : tyasrahayu685@ymail.com

ABSTRAK

Puskesmas Bandarharjo sebagai salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dianggap berkualitas apabila dapat memberikan layanan cepat, tepat dan benar kepada para pelanggan. Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kuantitatif yaitu *mixed* antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengukur kepuasan pelayanan masyarakat terhadap Puskesmas Bandarharjo Semarang. Sampel diambil secara accidental sampling dengan sampel sebanyak 150 responden menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan Puskesmas Bandarharjo Semarang dapat dikategorikan **BAIK** dengan perolehan indeks kepuasan masyarakat sebesar 74,30 berada dalam interval 62,51 – 81,25 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo berada pada mutu pelayanan yang **BAIK** berdasarkan perhitungan pada metode Indeks Kepuasan Masyarakat yang digunakan melalui diagram kartesius. Dari ke-14 indikator yang diukur terdapat 3 (tiga) indikator yang kinerjanya kurang bagus yaitu indikator **kedisiplinan petugas, kesopanan dan keramahan petugas dan kenyamanan lingkungan** Penelitian ini dilakukan untuk menjawab 2 permasalahan pokok yaitu mengenai pengukuran kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo terhadap masyarakat menggunakan metode IKM dan dimensi dari IKM yang menghambat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Bandarharjo.

KataKunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kinerja

ABSTRACT

Puskesmas Bandarharjo as one of a government agency that provide services to the public can be considered qualified if it is to provide services fast, right and true to his customers. This research using a design or descriptive quantitative research design that is mixed between qualitative with quantitative to measure public satisfaction towards Bandarharjo health center services at Semarang. Samples taken by accidental sampling with a sample of 150 respondents using the Public Satisfaction Index (HPI).

The results showed that the overall performance quality of service to the community health center service users can be categorized GOOD Bandarharjo in Semarang with the acquisition of community satisfaction index of 74.30 is within the interval from 62.51 to 81.25 so it can be concluded that the service quality at Puskesmas Bandarharjo is GOOD service based on the calculation method used Customer Satisfaction Index by Cartesius diagram. Out of the 14 indicators being measured there are three performance indicators are not good, there are indicators of officer discipline, politeness and friendliness of the staff and the comfort of the environment. This research was conducted to answer two main problems, namely the measurement of service quality to the community health center Bandarharjo using HPI and dimensions of HPI that inhibits people's satisfaction with health services provided Bandarharjo health center.

Keyword: Service quality, Satisfaction, Performance

A. PENDAHULUAN

Secara teori, sebuah negara dibentuk oleh masyarakat di suatu wilayah yang tidak lain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama setiap anggotanya dalam koridor kebersamaan. Di kehidupan sehari-hari, kebutuhan bersama itu sering kita artikan sebagai “kebutuhan publik”. Salah satu contoh kebutuhan publik yang mendasar adalah kesehatan. Kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya puskesmas. Tujuan utama dari adanya puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah.

Pemilihan lokus terhadap penelitian ini didasarkan pada luasnya wilayah jangkauan Puskesmas Bandarharjo mengkondisikan puskesmas untuk memberikan pelayanan yang merata kepada masyarakat kecamatan Semarang

Utara dengan dukungan sarana dan prasarana serta fasilitas yang memadai sehingga menghasilkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sedangkan pemilihan fokus Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan dilatarbelakangi oleh pentingnya penilaian subyektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan puskesmas melalui 14 indikator berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yaitu prosedur, kejelasan dan kepastian petugas, disiplin, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya, kesesuaian biaya, ketepatan jadwal, kenyamanan pelayanan, dan keamanan.

Pemilihan metode pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan IKM dipilih karena berdasarkan pengamatan yang dilakukan di lapangan terdapat beberapa indikator IKM yang belum memenuhi standar pelayanan diantaranya kecepatan, kenyamanan pelayanan dan keamanan. Menurut keterangan salah satu pegawai puskesmas sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian yang menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maka dari itu peneliti tertarik menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai acuan Puskesmas Bandarharjo dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat karena penilaian yang didapatkan nantinya berdasarkan persepsi masyarakat sendiri sebagai pengguna jasa layanan Puskesmas Bandarharjo

Berdasarkan latar belakang yang ada maka peneliti mengambil judul penelitian Studi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Bandarharjo dengan menggunakan metode kuantitatif dimana dalam IKM tersebut terdapat 14 unsur sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas suatu pelayanan.

B. Tujuan

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo dengan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
2. Mengetahui dimensi dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang menghambat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo

C. Metode Penelitian

. Penelitian analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bandarharjo di Kecamatan Semarang Utara menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan tipe penelitiannya menggunakan penelitian deskriptif yaitu untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Bandarharjo Kecamatan Semarang Utara dengan mengembangkan konsep dan fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Metode yang digunakan untuk kepuasan masyarakat adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). . Sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala sosial tertentu dengan cara membandingkan gejala yang ditemukan. Sehingga penelitian IKM

pada kualitas pelayanan ini merupakan penelitian kuantitatif bersifat deskriptif. Adapun populasi yang digunakan pada penelitian ini merupakan masyarakat pengguna pelayanan puskesmas Bandarharjo dengan jumlah sampel 150 responden menurut KEPMEN PAN No.25 Tahun 2004. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Dalam penelitian ini digunakan skala ordinal yaitu memberi nilai atau skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Pedoman pengukuran yang digunakan adalah dengan model skala Likert (dalam Sugiyono, 2006:107) dengan ketentuan untuk jawaban berbobot rendah maka diberi skor 1 hingga seterusnya sampai jawaban berbobot tinggi diberi skor 4. Secara sederhana teknik pengumpulan data yang diambil dari penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara terhadap responden, kuesioner yang disebar dan observasi yang dilakukan secara langsung.

Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 14 indikator yang dikaji dengan rumus $IKM = \text{Unit Pelayanan} \times 25$ yang selanjutnya hasil kualitas pelayanan ditentukan melalui tabel berikut :

No.	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 – 1,75	25 - 43,75	D	Sangat tidak baik
2.	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak baik
3.	2,50 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4.	3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator-indikator yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui mana indikator-indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.

D. Teori

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 : 146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Salah satu tolok ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo yang telah diterimanya. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004, maka ada 14

indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut indikator dalam penelitian ini :

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan** yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. **Keadilan dan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

D. PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai kepuasan pelayanan di Puskesmas Bandarharjo Semarang didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang berjumlah 14 indikator. Ke-14 indikator tersebut adalah indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.

Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,071 yang didapat dari jumlah bobot dibagi jumlah unsur. Berdasarkan data yang dihimpun, ke-14 indikator memiliki nilai unsur yang berbeda diantaranya prosedur pelayanan memiliki nilai unsur 3,14, persyaratan pelayanan memiliki nilai unsur 3,14, kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai unsur 2,98, kedisiplinan petugas memiliki nilai unsur 2,58, tanggung jawab petugas memiliki nilai unsur 2,79, kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai unsur 3,41, kecepatan pelayanan memiliki unsur 2,86, keadilan dalam mendapatkan pelayanan memiliki nilai unsur 3,17, kesopanan dan keramahan petugas memiliki nilai unsur 2,85, kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai unsur 3,41, kepastian biaya pelayanan memiliki nilai unsur 3,22, kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai unsur 2,87, kenyamanan lingkungan memiliki nilai unsur 2,41, keamanan pelayanan memiliki nilai unsur 3,03. Maka nilai indeks secara keseluruhan adalah :

Nilai indeks = $(3,14 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (2,98 \times 0,071) + (2,58 \times 0,071) + (2,79 \times 0,071) + (3,41 \times 0,071) + (2,86 \times 0,071) + (3,17 \times 0,071) + (2,85 \times 0,071) + (3,41 \times 0,071) + (3,22 \times 0,071) + (2,87 \times 0,071) + (2,41 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) = 2,98$

$\text{IKM} = \text{Unit Pelayanan} \times 25$
--

Dengan demikian nilai indeks pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. **Nilai IKM setelah dikonversi** = nilai indeks x nilai penimbang = $2,98 \times 25 = 74,30$
- b. Dengan melihat table (Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM) maka dapat diketahui bahwa dengan nilai IKM sebesar **74,30**, hal ini menunjukkan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dikatakan **baik**.
- c. Berdasarkan rumus nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kepmen PAN No.25 tahun 2004 yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji, maka dapat diketahui dengan nilai indeks sebesar 2,98.

Tabel 3.23
Penilaian Pelaksanaan Kinerja dengan Tingkat
Kepentingan Pelayanan

No	PELAYANAN	Nilai skor		X Bar	Kategori	Y Bar	Tki %
		Kinerja	Kepentingan				
1	Prosedur pelayanan	471	478	3,14	B	3,19	98,54
2	Persyaratan pelayanan	471	505	3,14	B	3,37	93,27
3	Kejelasan petugas pelayanan	447	411	2,98	B	2,74	108,76
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	387	501	2,58	B	3,34	77,25
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	419	427	2,79	B	2,85	98,13
6	Kemampuan petugas pelayanan	512	491	3,41	A	3,27	104,28
7	Kecepatan pelayanan	429	464	2,86	B	3,09	92,46
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	476	502	3,17	B	3,35	94,82
9	Kesopanan dan keramahan petugas	427	502	2,85	B	3,35	85,06
10	Kewajaran biaya pelayanan	511	475	3,41	A	3,17	107,58
11	Kepastian biaya pelayanan	293	298	3,22	B	1,99	98,32
12	Kepastian jadwal pelayanan	433	466	2,87	B	3,11	92,92
13	Kenyamanan lingkungan	361	515	2,41	C	3,43	70,09
14	Keamanan lingkungan	454	503	3,03	B	3,35	90,26
	Nilai rata-rata	435,071	467	2,98	B	3,11	93,7

Hasil perhitungan yang ada selanjutnya akan dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius seperti berikut :

Kepentingan	Kuadran A / Prioritas Utama (U4, U9, U13)	Kuadran B / Pertahankan Prestasi (U1,U2, U6, U8, U10, U14)
	Kuadran C / Prioritas Rendah (U5, U7, U12)	Kuadran D / Berlebihan (U3, U11)

Kinerja

Keterangan :

A = Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting akan tetapi kinerja belum dilaksanakan sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Akibatnya ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat. Pada hasil perhitungan data survey pada Puskesmas Bandarharjo terdapat 3 (tiga) indikator yaitu **indikator kedisiplinan petugas, kesopanan dan keramahan petugas dan kenyamanan lingkungan** yang membutuhkan prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan (U4, U9, 13).

B = Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi / instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Aspek ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Pada hasil perhitungan data survey pada Puskesmas Bandarharjo terdapat 6 (enam) indikator yang kualitas pelayanannya sudah memuaskan masyarakat yaitu indikator **prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan keamanan pelayanan** (U1, U2, U6, U8, U10, U14).

C = Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan pelaksanaan kinerja instansi dilakukan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Pada hasil perhitungan data survey pada Puskesmas Bandarharjo terdapat 3 (tiga) indikator yang memiliki prioritas rendah akan peningkatan kualitas pelayanan yaitu **indikator tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan** (U5, U7, U12).

D = Menunjukkan aspek yang dianggap masyarakat kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan sehingga hasilnya sangat memuaskan. Pada hasil perhitungan data survey pada Puskesmas Bandarharjo terdapat 2 (dua) indikator yaitu **indikator kejelasan petugas pelayanan dan kepastian biaya pelayanan** (U3 dan U11).

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari survey terhadap 150 responden yang mengacu pada Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 terdapat satu indikator pada puskesmas Bandarharjo yang memiliki mutu pelayanan kurang baik yaitu indikator kenyamanan lingkungan terkait kelengkapan sarana dan prasarana serta aspek kebersihan. Sedangkan indikator yang memiliki mutu pelayanan yang sangat baik adalah indikator kemampuan petugas dan kewajaran biaya pelayanan.

Jika dilihat dari diagram kartesius tingkat kepuasan pengunjung Puskesmas Bandarharjo maka pada masing-masing kuadran terdapat indikator yang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Pada **kuadran A** dimana aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting akan tetapi kinerja belum dilaksanakan sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Akibatnya ketidakpuasan yang

dirasakan masyarakat dan terdapat pada **indikator kedisiplinan petugas, kesopanan dan keramahan petugas dan kenyamanan lingkungan** yang membutuhkan prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan (U4, U9, 13). Pada **kuadran B** terdapat indikator **prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan keamanan pelayanan** (U1, U2, U6, U8, U10, U14) yang kualitas pelayanannya sudah memuaskan masyarakat karena ekspektasi masyarakat sudah dipenuhi oleh hasil kinerja pegawai. Pada **Kuadran C** menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan pelaksanaan kinerja instansi dilakukan biasa saja dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan yang terdapat pada 3 (tiga) indikator yang memiliki prioritas rendah akan peningkatan kualitas pelayanan yaitu **indikator tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan** (U5, U7, U12). Sedangkan pada kuadran D menunjukkan aspek yang dianggap masyarakat kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan sehingga hasilnya sangat memuaskan. Pada hasil perhitungan data survey pada Puskesmas Bandarharjo terdapat 2 (dua) indikator yaitu **indikator kejelasan petugas pelayanan dan kepastian biaya pelayanan** (U3 dan U11).

Saran

Berdasarkan hasil perhitungan pada Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Bandarharjo terdapat 3 unsur pelayanan yang memiliki mutu pelayanan kurang baik yang perlu mendapatkan perhatian, yaitu :

1. Dalam rangka memperbaiki kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disarankan perlu adanya *reward* bagi petugas pelayanan yang tingkat kedisiplinannya bagus dan memberikan sanksi / teguran bagi petugas yang memiliki tingkat kedisiplinan rendah sesuai peraturan yang berlaku sehingga muncul motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan
2. Pada indikator kesopanan dan keramahan petugas perlu diterapkannya sikap ramah tamah untuk seluruh petugas kepada pengunjung sehingga pengunjung merasa diperhatikan baik secara fisik maupun psikologis
3. Pada indikator kenyamanan lingkungan dapat disarankan mengenai kondisi fisik Puskesmas Bandarharjo untuk menambah fasilitas gedung seperti penambahan bangku di ruang tunggu, penempatan tanaman di depan puskesmas dan toilet serta difungsikannya kipas angin yang sudah tersedia dengan tidak melupakan tingkat kebersihan puskesmas agar tercipta lingkungan yang kondusif bagi pengunjung .

DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjiptono.2004.*Strategi Pemasaran, Edisi 2*.Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono,Fandi & Gregorius C.2005.*Quality and Satisfaction*.Yogyakarta : Andi Offset

Triwibowo,Cecep.2012.*Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*.Yogyakarta : Nuha Medika

Widodo,Joko.2001.*Good Governance*.Surabaya : Insan Cendekia

Yamit,Z.2005.*Manajemen Kualitas Produk & Jasa* .Yogyakarta : Ekosiana

KEPMENPAN 81/93

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Pemerintah No 63 tahun 2004

Undang-Undang No.25 Tahun 2009

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan MENPAN No. 25 Tahun 2004.

Data Puskesmas Kota Semarang dari Dinas Kesehatan Kota Semarang

Rencana Tahunan Puskesmas Bandarharjo Kota Semarang 2013